

Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet - University of Helsinki ID 2006-212

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Yhteiskuntapolitiikan laitos	
Tekijä-Författare-Author Helminen, Jutta			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Tasa-arvoista ja yksilöllistä : Asiakkaiden toiveita sosiaalityölle			
Oppiaine-Läroämne-Subject Sosiaalityö			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2006-04-03	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 73 s.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tämän tutkielman tarkoituksena oli asiakaslähtöisesti selvittää, minkälaista palvelua asiakkaat sosiaalitoimistoista toivoivat saavansa. Asiakaslähtöisyys on terminä vakiintumaton, eikä sillä ole omaa teoreettista viitekehystä. Asiakkaiden näkemysten kerääminen sosiaalipalveluista on yleensä hoidettu kirjallisesti palautekyselyillä. Asiakaslähtöisyyskeskustelun myötä on noussut esille tarve saada asiakkailta myös entistä syvempiä näkemyksiä, joita kyselytutkimukset eivät ole tuoneet esiin. Haastattelut ja keskustelut asiakkaiden kanssa ovat siten tulleet mukaan näkemysten esiintuomiseksi.</p> <p>Tutkielman aineisto on 14 Praksiksessa asioineen asiakkaan kanssa käydyt keskustelut. Sosiaalityön opetus- ja tutkimusyksikkö Praksis on Helsingin kaupungin sosiaaliviraston, Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen ja Heikki Waris -instituutin perustama. Praksis on osallistuvien tahojen yhteistyöhanke, jossa sosiaalityön opetusta yhdistetään uudella tavalla käytännön työhön. Asiakastyön taidot -opintojaksolla opiskelijat ottavat Praksiksessa vastaan alueen sosiaalityön asiakkaita.</p> <p>Tutkielman haastateltavat olivat alueella uusia, enimmäkseen 19-35 -vuotiaita, perheettömiä etuuskäsittelyn asiakkaita, jotka kutsuttiin sosiaalityön alkukartoitustapaamiseen. Tapaamisen jälkeen asiakkaalle annettiin mahdollisuus palautteen antoon ja näkemyksiensä kertomiseen. Keskusteluissa teemana oli asiakkaiden näkemykset sosiaaliaseman palveluista. Tarkoituksena oli antaa asiakkaiden äänen tulla esiin, ja löytää aineistosta asiakkaiden toiveet. Tutkielmassa on toteutettu väljästi aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistosta nostetut teemat määrittivät seuraavanlaisiksi tutkimuskysymyksiksi: Miten asiakkaat kokevat byrokraattisen organisaation? Mitä he siltä odottavat? Mikä on työntekijöiden ja vuorovaikutuksen merkitys aikuissosiaalityössä asiakkaan näkökulmasta?</p> <p>Puheista nousivat teemat byrokratiasta ja vuorovaikutuksen merkityksestä. Asiakkaat antoivat melko vähän konkreettisia organisaation parannusehdotuksia. Sosiaaliaseman työntekijät olivat asiakkaiden puheissa merkittävässä osassa. Asiakkaat eivät juuri tunteneet sosiaalitoimistojen organisaatiota, vaikka sitä jonkin verran arvostelivat. Asiakkaat odottivat sosiaaliasemalta saavansa byrokratiatyötä laajempaa palvelua. Työntekijöiden kohtaaminen oli keskeinen osa asiakkaiden odottamasta palvelusta.</p> <p>Aineiston asiakkaiden puheista ilmeni, että toimeentulotuen kirjallinen hakeminen ei kaikille asiakkaille ole sopiva tapa asioida. Asiakkaat korostivat työntekijöiden tapaamista ja dialogia. Asiakkaiden käsitysten mukaan byrokratiaan kuuluva tasa-arvo oli tärkeää. Keskeistä oli myös asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus. Yksilöllisyyden ja tasa-arvon ristiriita tuli aineistosta esille, mutta tasa-arvoisuuden ja yksilöllisyyden yhdistäminen oli asiakkaiden toive sosiaalityölle.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords sosiaalityö asiakaslähtöisyys asiakkuus asiakaspalvelu asiakkaat byrokratia vuorovaikutus sosiaalipalvelut - organisaatio			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			